

TUGAS AKHIR

Analisis Kepuasan Pelanggan di PT Ecostar Laboratories Kabupaten Tangerang dengan Metode Service Quality

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S-1)**



Ditulis Oleh :

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Sebul Manullang
NIM : 41613110077
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Sebul Manullang
NIM : 41613110077
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : “Analisis Kepuasan Pelanggan di PT Ecostar
Laboratoris Kabupaten Tangerang dengan Metode
Service Quality”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Februari 2015



Penulis,

Sebul Manullang
Sebul Manullang


LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kepuasan Pelanggan di PT Ecostar Laboratories Kabupaten Tangerang dengan Metode Service Quality

Ditulis oleh :

Nama : Sebul Manullang
NIM : 41613110077
Jurusan : Teknik Industri


Pembimbing,


Ir. Muhammad Kholil, MT

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi,


Ir. Muhammad Kholil, MT

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunia-Nya, rahmat serta KasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Komitmen Kerja Karyawan di-PT. ECostar Dengan Metode Service Quality” dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Laporan ini tidak terlepas pula dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir ini.
2. Ibu Silvi A, ST, MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahannya dengan penuh kesabaran, bimbingan, motivasi serta penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen dan staf Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah membantu terlaksananya tugas akhir ini.

4. Seluruh karyawan / i PT. ECostar yang telah memberikan bantuan dan kemudahan bagi penulis hingga selesainya tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Abang dan kakak saya yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman angkatan 23 jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Program Kelas Karyawan yang telah memberikan semangat dan dukungan moril dalam penyelesaian tugas akhir ini.

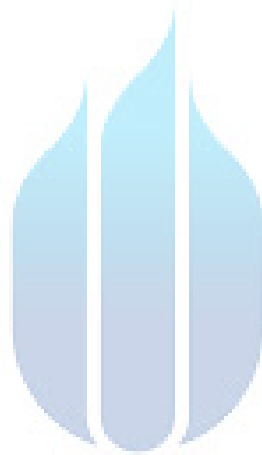


Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun agar dapat lebih baik di kemudian hari. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah, khususnya bagi penulis dan seluruh pembaca pada umumnya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan anugrah-Nya kepada kita semua. Amin.

Jakarta, Februari

2015



UNIVERSITAS Penulis
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Pelayanan	6
2.2 Kepuasan	7
2.2.1 Pengertian Kepuasan	7
2.2.2 Teori- teori Kepuasan.....	9

2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Kepuasan Kerja Karyawan	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	20
2.4.2 Elemen-elemen Dalam Kepuasan Kerja Karyawan.....	25
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Penelitian	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3 Kuisoner	39
3.4 Hipotesis.....	41
3.5 Teknik Pengolahan Data	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	43
4.1.1 Gambaran Umum PT Ecostar	43
4.1.2 Karakteristik Responden.....	52
4.1.3 Analisa Deskriptif Persentase.....	53
4.1.4 Data Screening(uji normalitas).....	55
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	58
4.1.7 Analisis Uji Hipotesis	59

4.1.8 Uji Kofisiensi Determinasi.....	61
BAB V ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN	
5.1 Analisa Karakteristik Responden PT Ecostar	62
5.2 Distribusi dan Persentase Kepuasan Pelanggan.....	63
5.2.1 Keseluruhan Responden.....	64
5.2.2 Tingkat Kepuasan Masing-Masing Berdasrakan Skala.....	64
5.3 Analisis Atribut Kepuasan Pelanggan	64
5.3 Hasil Kepuasan Pelanggan	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	74
Daftar Pustaka	75
Lampiran	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Konsep Pelayanan Pelanggan	34
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian	35
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Industri	52
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Differensiasi Kompetitif	53
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Pengelolaan Kualitas Jasa	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pengelolaan Produktivitas Jasa	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.6 Rangkuman Persamaan Regresi Berganda	58
Tabel 4.7 Collinearity Statistics Differensiasi Kompetitif, Kualitas Jasa, Produktivitas Jasa	59
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Uji Parsial dengan Dependen Variabel Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji F dengan Dependen Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji Koefisien Detrminasi dengan Dependen Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 5.1 Distribusi dan Persentase Tingkat Kepuasan	63
Tabel 5.2 Skala Tingkat Kepuasan	64
Tabel 5.3 Atribut Penelitian Kualitas Jasa	

Tabel 5.4. Hasil Perhitungan Bobot Kepentingan	67
Tabel 5.5. Hasil Perhitungan Gap 1	68
Tabel 5.6. Hasil Perhitungan Gap 2	68
Tabel 5.7 Hasil Perhitungan Gap 3	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka penelitian	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	57



UNIVERSITAS
MERCU BUANA